

## **App Apricono Spindox**

### **Descrizione della problematica o del bisogno nell'azienda o pubblica amministrazione utente.**

La banca intendeva proporre alla propria clientela retail una modalità particolarmente veloce per attivare il conto corrente online: un'esperienza che non prevedesse l'obbligo di sottoscrizione della modulistica tradizionale presso la filiale e fosse fruibile in modalità mobile. La soluzione ricercata doveva inoltre caratterizzarsi per un'interfaccia semplice, alla portata anche degli utenti privi di qualsiasi competenza tecnologica.

### **Descrizione della soluzione tecnologica (tecnologie usate, architettura, ecc.).**

Il front-end della soluzione è costituito da una applicazione mobile ibrida. L'interfaccia è di tipo web (HTML5, JavaScript e CSS3) ma viene eseguita all'interno di una webview, anziché nel browser. Il front-end, che è stato sviluppato con piattaforma Worklight su Cordova, dialoga tramite protocollo Rest HTTPS con il middleware. Questo è costituito da una serie di adapter che – via SOAP – scambiano informazioni con quattro moduli concettuali: OLS (anagraphic user data, contract, checkuser), IBP/IBE (FEA access data), IBX (contract sign) e IKS (mPin/activation). Tramite il back-end della banca, poi, il middleware dialoga anche con due servizi esterni di verifica dell'utente: Cerved e Gianos.

### **Descrizione del progetto di implementazione - complessità, tempi, aspetti organizzativi, costi, ecc.**

Il progetto è stato realizzato da un team medio di 3,5 persone che hanno lavorato per nove mesi. Per l'implementazione del processo di apertura conto è stato necessario interagire con diversi team della banca, responsabili di aspetti architettureali, commerciali e di conformità legale.

### **Descrizione dei principali benefici raggiunti dall'azienda o pubblica amministrazione utente.**

Il progetto garantisce alla banca un posizionamento molto innovativo nell'ambito dei servizi per il mercato retail, permettendole di offrire alla clientela un'esperienza unica nel mercato bancario italiano.

### **Descrizione degli elementi distintivi e di reale innovatività/originalità della soluzione, anche con riferimento a soluzioni «concorrenti».**

L'applicazione è stata disegnata mettendo l'utente finale al centro della procedura. Un percorso semplice e rapido consente di aprire un conto corrente mobile in pochi passaggi.

In particolare sono state introdotte alcune innovazioni tecnologiche e di processo, con l'obiettivo di ridurre l'impegno dell'utente in termini di tempo:

1. Integrazione con un sistema automatico per il riconoscimento ottico dei caratteri (OCR). Tale strumento semplifica e velocizza la compilazione dei campi relativi all'anagrafica utente consentendo di leggere e utilizzare il testo all'interno di documenti digitalizzati. L'OCR amplia le capacità dell'utente, consentendo all'app di lavorare con i documenti acquisiti nello stesso modo dei documenti di testo generati al computer; non sono richieste particolari abilità da parte del cliente se non quella di scattare una foto dal proprio smartphone.
2. Utilizzo del selfie per il riconoscimento utente. Il selfie è stato scelto e approvato dalla banca per permettere all'utente di procedere con l'apertura conto in modo fluido. Oggi il selfie è riconosciuto come attività abitudinaria per tutti i possessori di smartphone, non richiede infrastruttura aggiuntiva e non è legato ad una relazione stretta con la banca per la sua realizzazione. Questo porta un doppio vantaggio: semplicità da parte del fruitore dell'app mobile, annullamento dei costi di gestione da parte del fornitore;
3. Il processo può essere interrotto e ripreso in ogni fase. Questa caratteristica permette all'utente di iniziare e terminare il processo di apertura conto in momenti diversi senza dover riscrivere le parti già compilate;
4. L'applicazione massimizza la raccolta dei dati utente, attraverso una serie di tecnologie assistive quali l'autocomplete dei campi interconnessi (i.e. inserito il testo nel campo comune vengono automaticamente valorizzati anche provincia e nazione) e le geo-autocomplete di Google.
5. L'inserimento nei primi passaggi della gestione privacy permette il ricontatto cliente qualora sospenda l'apertura del conto via mobile.